



UNIVERSITAS SYIAH KUALA

UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

STRATEGI MANAJEMEN BIROKRASI OLEH PT. ANGKASA PURA II DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA SULTAN ISKANDAR MUDA

ABSTRACT

ABSTRAK

PT. Angkasa Pura II adalah salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang transportasi udara. Dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, diperlukan sistem birokrasi yang bagus. Namun dewasa ini, kualitas pelayanan publik saat ini masih belum memberikan kepuasan bagi masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masih rendahnya profesionalisme birokrasi, yang dapat dilihat dari sistem birokrasi yang masih belum berjalan dengan semestinya.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk melihat model birokrasi yang dilakukan PT. Angkasa Pura II dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bandara Sultan Iskandar Muda. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian di Bandara Sultan Iskandar Muda. Proses pengumpulan data dilakukan melalui tahap wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian telah ditetapkan sekitar 8 (delapan) orang yang terdiri dari pihak PT. Angkasa Pura II yang merupakan informan kunci dalam penelitian ini dan para penumpang di Bandara Sultan Iskandar Muda.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, bahwa PT. Angkasa Pura II telah menerapkan prinsip idealnya suatu birokrasi yang dikemukakan oleh Weber. Namun dalam penerapannya PT. Angkasa Pura II belum sepenuhnya optimalkan dan belum menerapkan prinsip birokrasi Weber secara baik. Sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat akan pelayanan yang kurang memuaskan di Bandara SIM.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sistem birokrasi yang diterapkan oleh PT. Angkasa Pura II belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa aturan prosedur yang belum dijalankan dengan baik, seperti masih adanya sistem yang tidak menganut prinsip netral seperti masih melibatkan rasa interpersonal dalam pekerjaan, sehingga berdampak bagi kualitas pelayanan publik di Bandara Sultan Iskandar Muda

Kata kunci: PT. Angkasa Pura II, Sistem Birokrasi dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

PT. Angkasa Pura II is one of the State-Owned Company Engaged in the field of air transport. In creating a better quality of public services, the necessary bureaucratic system which is nice. However, the quality of public services is still not give satisfaction to the community. This is caused by the low professionalism of the bureaucracy, which can be seen from the bureaucratic system that is not running property.

The purpose of this study was to look at the bureaucratic model by PT. Angkasa Pura II in improving the quality of public services at the Sultan Iskandar Muda Airport. The theory used in this research is the bureocratic theory propounded by Max Weber.

The method used is descriptive qualitative research, sites in the Sultan Iskandar Muda Airport. The process of data collection is drone through the interview stage, observation and documentation. Informants in the research have been established around 8 people they are consisting of PT. Angkasa Pura II staff and passengers at Sultan Iskandar Muda Airport.

Based on the result obtained, that PT. Angkasa Pura II has applied the principle of a bureaucratic ideally proposed by Weber but in practice, PT. Angkasa Pura II not optimum and not apply the principle of the bureaucracy Weber well. Giving rise to complaints from the public will be less than satisfactory service at Sultan Iskandar Muda Airport.

As for the conclusion of research is the bureaucratic system applied by PT. Angkasa Pura II is not yet fully optimized. It can be seen from some of the rules and procedures have not been implemented, such as persistence systemthat doesnâ€™t adhere to the principle neutral as the involve interpersonal taste in the work, so the impact on the quality of publick services in Sultan Iskandar Muda Airport.